

Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Samsat Keliling (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Pamekasan)

Suzan Annisa, Meirinawati

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received June 15, 2025

Revised June 17, 2025

Accepted June 20, 2025

Available online June 25, 2025

Keywords

Service Quality, Motor Vehicle Tax, Mobile Samsat.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Layanan Samsat Keliling di Kantor Bersama Samsat Pamekasan hadir sebagai solusi untuk mempermudah akses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor induk. Layanan ini juga menyediakan jam operasional siang dan malam hari, yang membantu mengurangi antrean serta mendukung wajib pajak yang memiliki keterbatasan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembayaran PKB melalui layanan Samsat Keliling dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan teori Dwiyanto (2021) yang mencakup lima indikator: sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas, dan biaya pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tergolong cukup baik dan memuaskan. Sikap petugas sudah sangat baik karena ramah dan profesional. Prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami, meskipun penyebaran jadwal dan rute masih terbatas. Waktu pelayanan cepat, rata-rata hanya 2–5

menit bahkan lebih cepat dari SOP. Namun, fasilitas fisik seperti kursi tunggu belum tersedia dan beberapa lokasi layanan kurang nyaman. Biaya pelayanan juga sudah sesuai ketentuan. Oleh karena itu, Kantor Bersama Samsat Pamekasan perlu meningkatkan fasilitas pendukung, memperluas strategi sosialisasi jadwal dan rute layanan, serta mengevaluasi lokasi operasional agar lebih nyaman dan kondusif bagi wajib pajak.

ABSTRACT

Quality public services are key to increasing taxpayer compliance and optimizing Regional Original Revenue (PAD). The Mobile Samsat service at the Joint Samsat Office of Pamekasan serves as a solution to facilitate access to Motor Vehicle Tax (PKB) payments, especially for citizens living far from the main Samsat office. This service also operates during both daytime and nighttime hours, helping to reduce queues and support taxpayers with limited time. This study aims to analyze the quality of PKB payment services through the Mobile Samsat using a descriptive qualitative approach and Dwiyanto's (2021) service quality theory, which includes five indicators: officer attitude, procedures, service time, facilities, and service costs. The results show that the overall service quality is fairly good and satisfactory. The attitude of the officers is excellent—friendly and professional. The procedures are simple and easy to understand, although information regarding service schedules and routes is still limited. Service time is fast, averaging only 2–5 minutes, even quicker than the standard. However, physical facilities such as waiting chairs are not yet available, and some service locations are less comfortable. Service costs are in accordance with applicable regulations. Therefore, the Joint Samsat Office of Pamekasan needs to improve supporting facilities, expand the dissemination of service schedules and routes, and evaluate service locations to ensure a more comfortable and conducive experience for taxpayers.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu faktor terpenting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas yang memiliki tujuan dan kebutuhan yang berbeda-beda. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) mengenai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disisi lain, Oktariyanda dan Meirinawati (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diawasi oleh pemerintah melalui lembaga-lembaganya. Dari definisi tersebut, pelayanan publik adalah kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat berkaitan dengan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat luas. Aparatur pemerintah bertanggung jawab atas pemberian pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan seluruh rakyat sebagaimana dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 alinea (4) bahwa : "Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum."

Aparatur pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam pelayanan harus mampu memahami, menghayati dan siap memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas jika ingin tercapai kepuasan masyarakat (Pasaribu et al., 2023). Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah berupaya meningkatkan kinerja dan kompetensi aparatur pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah harus berupaya meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas dalam upaya mencapai kesejahteraan seluruh warga negara.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan masyarakat (Aprilia et al., 2020). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik dan buruknya pelayanan publik yang diberikan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, dan efisien memerlukan alokasi anggaran yang memadai sebagai salah satu aspek penting dalam mendukung berbagai program dan kebijakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Salah satu sumber utama anggaran tersebut adalah penerimaan dari pajak.

Pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang dipakai untuk mendukung pembangunan bagi seluruh masyarakat Indonesia (Murdiati, 2024). Sebagai penopang pembangunan dan sumber pendapatan, pajak daerah tentunya memainkan peran yang sangat penting. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak daerah dibedakan sesuai dengan wewenang dalam pemungutannya menjadi pajak yang dikelola oleh provinsi dan pajak yang dikelola oleh kabupaten/kota. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, terdapat 5 jenis pajak provinsi dan 11 jenis pajak kabupaten/kota. Salah satu pajak daerah yang memberikan kontribusi terbesar terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yaitu pajak yang digunakan bersamaan dengan kepemilikan dan/atau penguasaan bermotor (Fitriani, 2022). Provinsi Jawa Timur merupakan wilayah dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang mengalami peningkatan secara signifikan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah kendaraan, baik kendaraan roda dua maupun roda empat berbanding lurus dengan peningkatan penerimaan PKB.

Potensi pendapatan daerah dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat terus dioptimalkan seiring dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang beredar. Semakin tinggi jumlah kendaraan bermotor, semakin besar potensi penerimaan PKB yang dapat diperoleh pemerintah daerah. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan potensi pendapatan daerah melalui PKB.

Berdasarkan data, jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur tahun 2019 sampai 2023, terjadi peningkatan yang signifikan dari 20.719.804 unit pada tahun 2019 menjadi 25.201.335 unit pada tahun 2023. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor ini berdampak langsung pada peningkatan penerimaan PKB, semakin banyak kendaraan yang terdaftar semakin besar potensi penerimaan pajak yang dapat diperoleh pemerintah daerah. Tren peningkatan ini selaras dengan data realisasi penerimaan PKB di Provinsi Jawa Timur yang menunjukkan kontribusi signifikan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Pamekasan dilakukan secara terintegrasi melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (KB Samsat). Kantor Bersama Samsat Pamekasan bertugas memberikan pelayanan publik berupa dokumen administratif secara langsung kepada wajib pajak. Pembentukan Kantor Bersama Samsat dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada wajib pajak (Fitriani, 2022). Kantor Bersama Samsat merupakan suatu sistem kerja sama terpadu yang menggabungkan 3 (tiga) instansi yaitu Badan Pendapatan Daerah, Polisi daerah, dan Jasa Raharja dalam satu atap yang melayani masyarakat yang akan membayar atau melunasi kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor

(PKB). Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Kewajiban PKB dilaksanakan secara beriringan dengan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Kantor Bersama Samsat Pamekasan dituntut mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan berkualitas yang mampu memenuhi keinginan dan harapan wajib pajak. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Kantor Bersama Samsat Pamekasan harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan yang baik. Kantor Bersama Samsat Pamekasan telah menerapkan Samsat ISO 9001:2015 yaitu samsat dengan standar mutu pelayanan publik. Perangkat pelaksana samsat telah melakukan training dan penerapan komitmen manajemen pelayanan yang telah bersertifikat yang diakui kualitas pelayanan secara nasional (Rohemah et al., 2013). Penerapan ISO 9001:2015 tidak hanya bertujuan untuk memenuhi standar nasional tetapi juga sebagai komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan di Kantor Bersama Samsat Pamekasan. Kantor Bersama Samsat Pamekasan menetapkan kepuasan wajib pajak sebagai salah satu pengukuran efektivitas dari penerapan sistem manajemen mutu. Oleh karena itu, Kantor Bersama Samsat Pamekasan akan memantau informasi berkaitan dengan persepsi wajib pajak tentang apakah telah memenuhi persyaratan wajib pajak melalui metode survei yang akan dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun (Rohemah et al., 2013).

Peningkatan kualitas layanan menjadi faktor utama dalam mendukung kemudahan akses serta meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang optimal tidak hanya berdampak pada kepatuhan wajib pajak, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah. Dalam kaitannya dengan wajib pajak kendaraan bermotor, Kantor Bersama Samsat Pamekasan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak (Emilia, 2019). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Pamekasan menjadi suatu keharusan guna mengakomodasi jumlah wajib pajak kendaraan yang terus meningkat serta memastikan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor secara optimal. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, diperlukan sistem pelayanan yang lebih inovatif, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh wajib pajak.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan di sektor penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Kantor Bersama Samsat Pamekasan telah mengembangkan berbagai inovasi layanan unggulan pembayaran pajak yang semakin memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Inovasi layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengurangi tunggakan pajak kendaraan bermotor, serta menciptakan sistem administrasi perpajakan yang lebih efektif dan efisien. Beberapa inovasi dalam layanan pembayaran pajak yang ditawarkan oleh Samsat yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, yaitu Samsat Drive Thru, Walk Thru, Payment Point, dan Samsat Keliling. Berbagai layanan tersebut dirancang untuk memberikan kenyamanan, mempercepat transaksi pembayaran pajak, serta meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu inovasi layanan unggulan yang diterapkan di Kantor Bersama Samsat Pamekasan yaitu pembayaran pajak dapat dilakukan menggunakan layanan Samsat Keliling. Samsat Keliling merupakan inovasi layanan khusus yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat dalam hal pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang menggunakan kendaraan mobil dengan metode jemput bola yaitu mendatangi wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan Kantor Bersama Samsat induk (Karmila, 2024). Layanan ini memungkinkan pemilik kendaraan bermotor melakukan pembayaran pajak dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tanpa harus datang langsung ke Kantor Bersama Samsat induk (Ilyasa et al., 2024). Tujuan layanan Samsat Keliling yaitu meningkatkan mutu pelayanan publik khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pembayaran PKB, maka adanya Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 22 Ayat (1) tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu Samsat Keliling. Dengan adanya Samsat Keliling ini untuk menghindari penumpukan antrean di Kantor Bersama Samsat induk dalam pembayaran pajak yang meningkat dan wajib pajak tidak perlu datang jauh dan mengantri lama di Kantor Bersama Samsat induk.

Berdasarkan uraian di atas, penulis berkeinginan untuk melakukan kajian mendalam terkait kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling

menggunakan teori kualitas pelayanan Menurut Dwiyanto (2021), di mana kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Samsat Keliling di Kantor Bersama Samsat Pamekasan dapat diukur dari Sikap petugas, Prosedur, Waktu, Fasilitas, dan Biaya pelayanan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Samsat Keliling (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Pamekasan)”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Samsat keliling di Kantor Bersama Samsat Pamekasan menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong dalam Ningrum (2023) penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki maksud untuk memahami sebuah fenomena yang terjadi pada subjek penelitian seperti halnya perilaku, tindakan, persepsi, motivasi, dan sebagainya secara holistik dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks khusus alamiah serta memanfaatkan metode ilmiah. Pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi secara realistik, nyata dan kekinian, karena penelitian ini terdiri dari membuat uraian, gambar atau lukisan secara sistematis, faktual dan tepat mengenai fakta, ciri dan hubungan antara fenomena yang dipelajari (Rukajat, 2018).

Menurut pendapat lain yang dikemukakan oleh Sahir (2022) penelitian kualitatif adalah persepsi mendalam pada fenomena yang diteliti dengan cara mengkaji fenomena lebih detail. Berdasarkan uraian yang disampaikan tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan untuk menjelaskan dan menganalisis peristiwa, fenomena, maupun persepsi yang terjadi dengan mengkajinya secara mendalam. Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/deduktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna dan mengkonstruksi fenomena dari pada generalisasi (Sugiyono, 2018).

Penelitian kualitatif ini digunakan agar peneliti dapat menganalisis secara jelas kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Keliling di Kantor Bersama Samsat Pamekasan. Dengan begitu, dapat diketahui secara rinci kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Keliling di Kantor Bersama Samsat Pamekasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Bersama Samsat Pamekasan

Pemerintah Daerah Jawa Timur dalam pelaksanaan penghimpunan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1956 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dan Undang-Undang Darurat Nomor 11 selanjutnya membentuk Urusan Pajak pada Bagian Penghasilan Daerah Sekretariat Daerah Tingkat I Jawa Timur dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur tanggal 28 November 1960 Nomor : P/361/A/Drh, embrio ini kemudian berkembang dan ditingkatkan statusnya menjadi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur yang berkedudukan di Jalan Karet No. 90 Surabaya.

Tahun 1962 merupakan tonggak awal kegiatan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : Des/451/G/28/Drh tanggal 28 Maret 1962, namun berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : Des/1205/G/110/Drh tanggal 26 September 1962 pembentukan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur baru dinyatakan berlaku pada tanggal 1 Oktober 1962, tanggal pemberlakuan inilah yang digunakan untuk memperingati Hari Jadi bagi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur.

Proses perubahan lembaga Dinas Pendapatan menyangkut perubahan paradigma yang sangat mendasar dalam menghadapi tantangan, lebih menajamkan tatapan ke masa depan terhadap keberadaan dan peranan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur agar lebih responsif dalam menyikapi permasalahan dan mampu memberikan kepastian penerimaan pendapatan asli daerah untuk penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di Jawa Timur.

Proses transformasi berikutnya terjadi karena perubahan kewenangan yang diamanatkan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah, melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 di mana bidang keuangan merupakan bagian dari unsur penunjang urusan pemerintahan, sehingga bentuk organisasinya berubah menjadi Badan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 yang ditindaklanjuti dengan diundangkannya Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka terhitung sejak Januari 2017, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur berubah menjadi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas Badan di bidang teknis operasional pemungutan pendapatan daerah, ketatausahaan, serta pelayanan masyarakat. Salah satu Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah di bawah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur adalah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Pamekasan yang bertanggung jawab atas pemungutan pendapatan daerah di Kabupaten Pamekasan. Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Pamekasan berlokasi di Jl. Stadion Nomor 40A, Pamekasan. Secara keseluruhan, Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Pamekasan berperan penting dalam mengelola pendapatan daerah serta memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pajak daerah di Kabupaten Pamekasan.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan administrasi kendaraan bermotor, Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Pamekasan bekerja sama dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam penyelenggaraan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (KB. Samsat) Pamekasan. Latar belakang terbentuknya samsat di seluruh Indonesia diawali dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri NO.POL KEP/13/XII/76 Nomor: KEP-1693/MK/IV/12/1976: 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor. Dasar hukum pembentukan Samsat di seluruh Indonesia adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor, dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Tujuan dibentuk Samsat adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, maka dibentuklah Kantor Bersama Samsat.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Samsat mengacu pada Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero) Nomor SKEP/06/X/1999, Nomor 973-1228, Nomor SKEP/02/X/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Samsat merupakan sistem pelayanan publik yang dikelola oleh tiga instansi berbeda. Oleh karena itu untuk memudahkan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan dibentuk Tim Pembina Samsat Pusat dan Provinsi. Tim Pembina pusat berkedudukan di Jakarta. Sedangkan Tim Pembina Samsat Provinsi berkedudukan di Ibukota Provinsi. Aparat pelaksana Samsat terdiri atas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT. Jasa Raharja (Persero). Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, masing-masing ketiga instansi yang ada di Samsat memiliki tugas dan fungsi masing-masing.

Kantor Bersama Samsat (KB. Samsat) Pamekasan merupakan salah satu unit Samsat kabupaten/kota yang ada di Provinsi Jawa Timur. Kantor Bersama Samsat Pamekasan beralamat Jl. KH. Wahid Hasyim No. 11, Pamekasan. Latar belakang terbentuknya KB. Samsat Pamekasan adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kepemilikan, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan. Tujuan dibentuknya Samsat Pamekasan adalah untuk memberikan pelayanan, registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan. Penyelenggaraan KB. Samsat Pamekasan bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemungutan pajak dan retribusi. Dengan adanya sistem ini, diharapkan masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih cepat, mudah, dan terintegritas dalam satu lokasi.

Pembahasan

Kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling di Kantor Bersama Samsat Pamekasan akan dibahas dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2021) dengan lima dimensi meliputi sikap petugas,

prosedur, waktu, fasilitas dan biaya pelayanan. Berikut merupakan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Bersama Samsat Pamekasan dan beberapa lokasi pemohon yang tersebar di beberapa titik di wilayah Kabupaten Pamekasan.

Sikap Petugas

Menurut Dwiyanto (2021), sikap petugas mencakup keramahan, profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Sikap yang ditunjukkan oleh petugas sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika petugas bersikap ramah, sopan, dan sigap dalam melayani, masyarakat akan merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Hal ini dapat membangun kepercayaan serta menciptakan hubungan yang positif antara masyarakat dan lembaga pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan sikap profesional dan pelayanan yang baik perlu terus dilakukan guna menciptakan kepuasan dan loyalitas masyarakat.

Salah satu aspek dalam indikator sikap petugas adalah keramahan petugas. Sikap petugas dapat dinilai melalui kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang mencerminkan prinsip keadilan, sikap ramah, serta kepedulian terhadap masyarakat wajib pajak yang dilayani Saprianti (2023). Keramahan petugas menjadi hal penting karena dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, aspek keramahan petugas pada layanan sikap petugas Samsat Keliling Pamekasan mencerminkan prinsip keadilan, keramahan, dan kepedulian terhadap wajib pajak yang dilayani. Petugas tidak hanya ramah, tetapi juga adil dalam melayani semua wajib pajak tanpa membedakan urutan atau status. Mereka aktif membantu menjelaskan prosedur dan menanggapi pertanyaan dengan sabar dan penuh perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sekadar formalitas, tetapi juga mengutamakan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Sikap seperti ini penting untuk membangun kepercayaan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan.

Senada dengan pembahasan diatas, menurut (Dwiyanto, 2021) keramahan petugas di Samsat Keliling Pamekasan terlihat dari sikap bersahabat dan sopan santun dalam melayani wajib pajak. Petugas menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) yang membuat suasana pelayanan menjadi hangat dan nyaman. Hal ini membantu mengurangi kebingungan wajib pajak selama proses pembayaran pajak kendaraan. Sikap ramah tersebut menciptakan pengalaman positif sehingga wajib pajak merasa dihargai dan diterima. Dengan demikian, keramahan petugas berkontribusi besar pada kelancaran pelayanan.

Aspek selanjutnya yaitu profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan kepada wajib pajak pada layanan Samsat Keliling di Pamekasan. Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang menunjukkan akuntabilitas dan tanggung jawab dari penyedia layanan atau aparat pemerintah (F. Setiawan, 2022). Dengan tingkat profesionalitas yang baik, petugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga wajib pajak merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, aspek profesionalitas petugas pada layanan sikap petugas Samsat Keliling Pamekasan menunjukkan bahwa petugas Samsat Keliling di Pamekasan menjalankan tugas dengan penuh akuntabilitas dan tanggung jawab. Sikap sigap dan sopan yang ditunjukkan petugas dalam melayani wajib pajak memperkuat profesionalitas mereka. Dengan cara ini, pelayanan berjalan lancar dan memenuhi harapan wajib pajak sehingga mereka merasa puas. Profesionalitas petugas menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Senada dengan pembahasan diatas, menurut Dwiyanto (2021), mengungkapkan bahwa petugas Samsat Keliling mampu menjalankan tugas dengan benar dan sesuai prosedur yang berlaku. Kesigapan petugas dalam mengecek data dan mengikuti langkah-langkah pelayanan secara terstruktur menunjukkan kemampuan profesional mereka. Hal ini membantu meminimalkan kesalahan dan memastikan pelayanan berjalan efektif serta transparan. Dengan demikian, wajib pajak merasa yakin dan nyaman selama proses pembayaran pajak berjalan.

Prosedur

Menurut Dwiyanto (2021), prosedur merupakan salah satu dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan kesederhanaan pelayanan dan kemudahan akses. Prosedur yang mudah dipahami akan membantu wajib pajak dalam mengikuti setiap tahapan pelayanan tanpa merasa kesulitan. Kemudahan akses juga penting agar wajib pajak merasa terbantu mengenai jadwal dan lokasi layanan dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dengan prosedur yang sederhana dan akses layanan yang jelas, proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan.

Salah satu aspek dalam indikator prosedur adalah kesederhanaan pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan kemudahan dalam setiap tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat,

yang dapat dilihat dari seberapa sederhana alur pelayanan yang diterapkan (Saprianti, 2023). Kesederhanaan prosedur sangat penting agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dipahami. Dengan alur pelayanan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, aspek kesederhanaan pelayanan dapat dilihat dari kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta seberapa sederhana alur pelayanan yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur di Samsat Keliling Pamekasan memang sudah tersusun secara sistematis dan mudah dipahami oleh wajib pajak. Hal ini tercermin dari pengakuan petugas dan pengguna layanan yang menyatakan bahwa proses hanya membutuhkan persyaratan sederhana yaitu STNK dan KTP. Dengan alur yang jelas dan tidak berbelit, wajib pajak dapat dengan mudah mengikuti setiap tahapan tanpa merasa kesulitan.

Senada dengan pembahasan diatas, menurut (Dwiyanto, 2021), menyatakan bahwa kesederhanaan pelayanan berarti tahapan proses yang mudah dipahami dan tidak mempersulit masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya, seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sesuai dengan hasil penelitian di Samsat Keliling Pamekasan, tahapan proses pembayaran pajak sangat sederhana dan langsung, hanya memerlukan dokumen utama seperti STNK dan KTP. Petugas juga memberikan penjelasan yang mudah dimengerti dan langsung mengenai proses yang harus dilalui oleh wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dapat menghilangkan kesulitan yang sering dialami wajib pajak.

Aspek selanjutnya yaitu kemudahan akses mengenai ketersediaan jadwal serta lokasi layanan Samsat Keliling yang mudah dijangkau oleh wajib pajak. Menurut Barnes dalam Pratama (2013), Kemudahan akses berkaitan dengan sejauh mana pengguna layanan dapat dengan mudah menjangkau produk atau jasa yang disediakan. Dalam konteks layanan Samsat Keliling, kemudahan akses ini sangat penting agar wajib pajak tidak mengalami kesulitan dalam mengurus pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, aspek kemudahan akses berkaitan dengan sejauh mana pengguna layanan dapat menjangkau produk atau jasa dengan mudah. Berdasarkan hasil penelitian, layanan Samsat Keliling di Pamekasan telah hadir di berbagai wilayah yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Namun, informasi mengenai jadwal dan lokasi layanan hanya disampaikan melalui media sosial Instagram, yang tidak diakses oleh semua kalangan. Akibatnya, masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui secara pasti waktu dan tempat layanan tersedia. Dengan demikian, meskipun lokasi layanan mudah dijangkau, penyebaran informasi masih perlu ditingkatkan agar kemudahan akses benar-benar dirasakan oleh seluruh wajib pajak.

Senada dengan pembahasan diatas, menurut Dwiyanto (2021), menyatakan bahwa kemudahan akses mencakup ketersediaan jadwal serta lokasi layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi layanan Samsat Keliling sudah tersebar di beberapa titik yang mudah diakses oleh masyarakat sekitar. Namun, banyak wajib pajak yang tidak mengetahui jadwal layanan secara pasti karena informasinya hanya tersedia melalui media sosial. Mayoritas wajib pajak mengetahui layanan secara tidak sengaja atau dari orang lain, bukan dari sumber resmi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kemudahan akses, perlu adanya perluasan saluran informasi yang lebih merata dan mudah dijangkau oleh semua wajib pajak.

Waktu

Menurut Dwiyanto (2021), waktu merupakan indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan dalam layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang mencakup ketepatan dan kecepatan dalam memproses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelayanan yang tepat dan cepat akan memberikan pengalaman yang positif bagi wajib pajak pengguna layanan Samsat Keliling.

Adapun aspek dalam indikator waktu adalah ketepatan dan kecepatan dalam memproses pelayanan. Menurut Hardiyansyah (2018), menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan berarti bahwa sebuah pelayanan harus cepat dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Pelayanan yang dilakukan secara cepat dan tepat akan membantu menghindari penumpukan antrean. Selain itu, juga dapat mempercepat alur pelayanan sehingga wajib pajak tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, aspek waktu dalam mengukur ketepatan dan kecepatan pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Samsat Keliling di Pamekasan menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan meliputi dua komponen, yaitu waktu tunggu dan waktu proses, yang harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan penelitian, pelayanan Samsat Keliling memiliki waktu proses yang relatif singkat dan waktu tunggu yang bergantung pada jumlah antrean. Saat kondisi tidak ramai, waktu tunggu hampir tidak ada, sehingga

pelayanan berlangsung sangat cepat. Namun, saat antrean meningkat, waktu tunggu bertambah meskipun masih dalam batas wajar sesuai SOP. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Samsat Keliling sudah cukup efektif dalam mengatur durasi pelayanan, baik dalam waktu tunggu maupun proses.

Senada dengan pembahasan diatas, menurut Dwiyanto (2021), menyatakan bahwa waktu sebagai indikator kualitas pelayanan mencakup ketepatan dan kecepatan dalam memproses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling di Pamekasan sudah memenuhi kedua aspek tersebut. Proses pembayaran yang rata-rata berlangsung 2-5 menit saat antrean tidak ramai, dan maksimal 10 menit sesuai SOP, menunjukkan pelayanan yang cepat. Selain itu, pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai jadwal operasional yang telah ditentukan. Ketepatan jadwal dan kecepatan proses ini mencerminkan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang efisien dan sesuai harapan wajib pajak.

Selain itu, indikator waktu juga dijelaskan oleh Saprianti (2023), yang menyatakan bahwa Waktu pelayanan diukur berdasarkan sejauh mana petugas mampu memberikan layanan secara tepat waktu serta disesuaikan dengan jadwal atau waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan SOP. Jika pelayanan dilakukan tepat waktu, sehingga dapat mempercepat proses dan menghindari antrean yang berkepanjangan.

Berdasarkan hasil penelitian, aspek waktu dalam mengukur ketepatan dan kecepatan pada pelayanan menunjukkan bahwa waktu pelayanan harus sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara tepat waktu. Berdasarkan penelitian, pelayanan Samsat Keliling Pamekasan sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur jadwal dan tahapan pelayanan. Petugas secara konsisten mampu memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan, walaupun terkadang antrean yang banyak dapat mempengaruhi durasi pelayanan. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) lebih cepat daripada waktu yang telah ditentukan pada SOP, yaitu hanya memakan waktu 2-5 menit saja. Hal ini menunjukkan bahwa penyesuaian dengan jadwal dan kemampuan petugas dalam pengelolaan waktu sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan.

Fasilitas

Menurut (Dwiyanto, 2021), fasilitas merupakan sarana pendukung yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan kenyamanan pada proses pelayanan bagi wajib pajak. Selain itu, fasilitas juga berperan penting dalam menciptakan rasa nyaman bagi wajib pajak selama proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Fasilitas seperti sarana dan prasarana yang memadai, berfungsi dengan baik dapat memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kenyamanan bagi wajib pajak. Sebaliknya, keterbatasan atau kerusakan fasilitas dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan memperlambat proses pelayanan. Oleh karena itu, penyediaan dan pemeliharaan fasilitas yang baik menjadi hal yang penting dalam mendukung keberhasilan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Adapun aspek dalam indikator fasilitas adalah memenuhi kebutuhan wajib pajak. Menurut Oetama (dalam William et al, 2020), menyatakan bahwa fasilitas merupakan elemen penting yang berperan dalam meningkatkan kepuasan, seperti memenuhi kebutuhan mereka selama proses pelayanan. Oleh karena itu, keberadaan fasilitas yang memadai dapat menunjang proses pelayanan serta dapat memenuhi kebutuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, aspek memenuhi kebutuhan pada indikator fasilitas berperan dalam meningkatkan kepuasan dengan memenuhi kebutuhan pengguna selama pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, tidak tersedianya tempat duduk membuat wajib pajak kurang puas saat harus menunggu sambil berdiri, meskipun proses pelayanan cepat. Penambahan fasilitas seperti kursi plastik yang mudah dipindahkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan membuat suasana pelayanan lebih nyaman, sehingga layanan Samsat Keliling lebih memenuhi harapan pengguna.

Senada dengan pembahasan diatas, menurut (Dwiyanto, 2021), menyatakan bahwa fasilitas adalah aspek penting yang harus memenuhi kebutuhan pengguna agar mereka merasa nyaman dan terbantu. Dari hasil penelitian terlihat bahwa fasilitas layanan Samsat Keliling di Pamekasan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan wajib pajak, terutama karena tidak adanya tempat duduk saat menunggu. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada belum optimal dalam menunjang proses pelayanan sehingga perlu ada peningkatan agar wajib pajak merasa lebih nyaman dan pelayanan lebih berkualitas.

Selanjutnya pada indikator fasilitas juga membahas mengenai kenyamanan bagi pengguna layanan. Menurut Kotler et al., (dalam Maulidiah et al, 2023), mengemukakan bahwa fasilitas (facility) adalah segala peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa guna mendukung kenyamanan pengguna layanan. Fasilitas yang tersedia harus dirancang agar mudah digunakan dan dapat menunjang kelancaran

proses pelayanan. Dengan adanya fasilitas yang memadai, pengguna layanan akan merasa lebih nyaman dan proses pelayanan pun berjalan lebih efektif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, aspek memberikan kenyamanan pada pengguna layanan menekankan bahwa fasilitas berupa peralatan fisik harus dirancang agar mudah digunakan dan mendukung kelancaran pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun lokasi Samsat Keliling sudah strategis dan mudah dijangkau, adanya lokasi di pinggir jalan yang ramai mengurangi kenyamanan pengguna layanan. Fasilitas yang ada juga belum sepenuhnya memadai, seperti kurangnya tempat duduk saat menunggu antrean. Hal ini menunjukkan bahwa desain fasilitas perlu diperbaiki agar dapat menunjang kenyamanan dan memperlancar proses pelayanan secara optimal.

Senada dengan pembahasan diatas, menurut Dwiyanto (2021), menyatakan bahwa fasilitas berfungsi sebagai sarana pendukung untuk memberikan kenyamanan selama proses pembayaran PKB. Dari hasil penelitian, kenyamanan wajib pajak masih terganggu karena beberapa lokasi layanan Samsat Keliling berada di pinggir jalan raya yang ramai dan kurang kondusif. Kondisi ini menyebabkan ketidaknyamanan terutama saat antrean panjang atau lalu lintas padat. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas yang mendukung kenyamanan secara fisik sangat dibutuhkan agar proses pembayaran PKB dapat berlangsung lebih lancar dan menyenangkan bagi wajib pajak.

Biaya Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2021), Biaya Pelayanan adalah jumlah biaya yang harus dibayarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam proses pembayaran pelayanan. Dalam layanan Samsat Keliling di Pamekasan, indikator ini mengacu pada kesesuaian antara biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan.

Adapun aspek dalam indikator biaya pelayanan adalah besaran biaya sesuai ketentuan dan transparansi pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Menurut Saprianti (2023), menyatakan bahwa biaya pelayanan merujuk pada kesesuaian antara jumlah biaya yang dibayarkan oleh wajib pajak dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Selain itu, biaya tersebut juga harus mempertimbangkan sejauh mana masyarakat mampu menjangkau besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, selain kesesuaian dengan ketentuan, biaya pelayanan juga harus terjangkau bagi masyarakat. Dari hasil wawancara dan observasi, tidak ditemukan keluhan dari wajib pajak mengenai keberatan atas jumlah biaya yang harus dibayarkan. Bahkan sebagian besar menyatakan bahwa biaya yang dibebankan tidak melebihi apa yang tertera di notice pajak, dan petugas selalu menjelaskan rincian dengan transparan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya merasa biaya tersebut sesuai aturan, tetapi juga mampu menjangkaunya.

Senada dengan pembahasan diatas, menurut (Dwiyanto, 2021), penekanan utama terletak pada kesesuaian biaya dengan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling di Pamekasan telah menjalankan hal ini dengan sangat baik. Petugas selalu mencocokkan notice pajak dengan sistem sebelum transaksi dilakukan dan mengarahkan wajib pajak untuk memeriksa kembali rincian pembayarannya. Hal ini membuktikan bahwa biaya yang dikenakan tidak menyimpang dari aturan yang berlaku.

Selain itu, indikator biaya pelayanan juga dijelaskan oleh Rahmayanty (dalam Andalas et al, 2016), Biaya pelayanan merupakan biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Penting bagi penyelenggara layanan untuk menyampaikan informasi biaya dengan jelas agar pengguna layanan memahami besaran yang harus dibayarkan. Hal ini bertujuan untuk mencegah kesalahpahaman dan memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait biaya pelayanan, penting bagi penyelenggara layanan untuk menyampaikan rincian biaya secara jelas agar tidak terjadi kesalahpahaman. Dalam layanan Samsat Keliling, petugas selalu memperlihatkan rincian biaya kepada wajib pajak dan mengajak mereka memeriksa kembali pembayaran. Hal ini memenuhi aspek transparansi yang diperlukan agar proses pelayanan berjalan lancar. Dengan adanya informasi yang terbuka, wajib pajak dapat memahami biaya yang harus dibayar dengan jelas, sehingga mengurangi potensi ketidakpuasan dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling di Kantor Bersama Samsat Pamekasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling cukup baik dan memuaskan. Dikatakan cukup baik karena meskipun sudah memenuhi kriteria dan teori kualitas pelayanan menurut (Dwiyanto, 2021), akan tetapi masih terdapat kekurangan-kekurangan pada beberapa indikator yang ada. Selain itu dikatakan memuaskan karena meskipun masih

terdapat kekurangan pada indikator, namun wajib pajak secara umum sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berikut merupakan kesimpulan dari hasil pembahasan mengenai lima indikator kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling di Kantor Bersama Samsat Pamekasan:

Pertama, indikator sikap petugas pada layanan Samsat Keliling Pamekasan sudah sangat baik. Petugas menunjukkan keramahan melalui sikap sopan, bersahabat, serta menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) kepada wajib pajak. Selain itu, mereka juga bersikap adil dan peduli tanpa membedakan status wajib pajak. Profesionalitas petugas terlihat dari kesiapan, tanggung jawab, dan melakukan setiap pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Secara keseluruhan, sikap petugas yang ramah dan profesional sangat berperan dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak terhadap layanan Samsat Keliling.

Kedua, indikator prosedur pada layanan Samsat Keliling Pamekasan menunjukkan kinerja yang cukup baik. Prosedur pelayanan sudah disusun secara sederhana dan mudah dipahami, sehingga wajib pajak dapat mengikuti tahapan pelayanan tanpa mengalami kesulitan. Persyaratan yang dibutuhkan pun sangat sederhana, hanya STNK dan KTP, serta dijelaskan dengan jelas oleh petugas. Selain itu, lokasi layanan Samsat Keliling cukup mudah dijangkau oleh masyarakat karena tersebar di beberapa titik strategis. Namun, informasi mengenai jadwal layanan masih terbatas karena hanya disampaikan melalui media sosial, yang belum bisa menjangkau semua kalangan. Oleh karena itu, penyebaran informasi jadwal layanan perlu ditingkatkan agar kemudahan akses benar-benar dapat dirasakan oleh seluruh wajib pajak.

Ketiga, indikator waktu pada layanan Samsat Keliling Pamekasan sudah menunjukkan kinerja yang baik. Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan jadwal dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Pada penerapannya Waktu proses pelayanan lebih cepat daripada waktu yang telah ditentukan yaitu rata-rata hanya memerlukan 2–5 menit penyelesaiannya, jika antrean tidak ramai dan maksimal penyelesaian selama 10 menit jika kondisi ramai. Petugas juga konsisten memberikan layanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Ketepatan dan kecepatan ini membantu mengurangi antrean panjang. Secara keseluruhan, indikator waktu menjadi salah satu keunggulan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap layanan Samsat Keliling.

Keempat, indikator fasilitas pada layanan Samsat Keliling Pamekasan masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan wajib pajak. Fasilitas yang tersedia saat ini belum sepenuhnya memadai, seperti tidak tersedianya tempat duduk bagi wajib pajak saat menunggu antrean. Hal ini membuat sebagian pengguna merasa kurang nyaman meskipun proses pelayanan berlangsung cepat. Selain itu, lokasi pelayanan yang berada di pinggir jalan yang ramai juga mengurangi kenyamanan selama proses pembayaran. Fasilitas fisik yang lebih baik, seperti kursi duduk, dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas sangat penting untuk menunjang kenyamanan dan kebutuhan pelayanan Samsat Keliling secara menyeluruh.

Kelima, indikator biaya pelayanan pada layanan Samsat Keliling Pamekasan telah berjalan dengan baik. Biaya yang dibebankan kepada wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak melebihi jumlah yang tertera pada notice pajak. Selain itu, biaya tersebut juga tergolong terjangkau dan tidak memberatkan masyarakat. Petugas menunjukkan transparansi dengan menjelaskan rincian pembayaran secara terbuka dan meminta wajib pajak untuk memeriksa ulang. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembayaran dilakukan secara jujur dan terbuka. Dengan demikian, kesesuaian dan transparansi biaya pelayanan telah mendukung kualitas layanan yang baik dan membangun kepercayaan wajib pajak.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti merumuskan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai alternatif solusi yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling sebagai berikut:

1. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan di lokasi operasional khususnya dengan menyediakan fasilitas pendukung seperti kursi tunggu guna menunjang kenyamanan wajib pajak pengguna layanan Samsat Keliling di Pamekasan.
2. Mengoptimalkan strategi sosialisasi terkait jadwal waktu dan rute operasional Samsat Keliling melalui berbagai media yang mudah diakses oleh wajib pajak. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai saluran seperti radio lokal, spanduk di area publik strategis, kerja sama dengan desa atau kelurahan, serta penggunaan media sosial resmi secara lebih aktif sehingga seluruh wajib pajak termasuk yang berada di wilayah pedesaan dapat mengakses informasi dengan mudah.
3. Meninjau kembali lokasi-lokasi layanan Samsat Keliling yang dirasa kurang strategis atau kurang nyaman bagi wajib pajak. Terdapat beberapa lokasi layanan Samsat Keliling

berada di pinggir jalan raya yang ramai dan kurang kondusif, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan terutama saat antrean panjang atau lalu lintas padat. Oleh karena itu, pemilihan lokasi sebaiknya mempertimbangkan kenyamanan bagi wajib pajak.

REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna, Ed.). Syakir Media Press.
- Andalas, Z., & Wd, R. (2016). *Kualitas Pelayanan Tahanan di Cabang RumahTahanan Komisi Pemberantasan Korupsi*.
- Aprilia, S. B., Ati, N. U., & Sekarsari, R. W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat (Vol. 14, Issue 5).
- Ardayanti, S., Hensom, P. T., & Subang, P. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang (Vol. 2, Issue 1). <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. 7(3), 26320–26332. <https://www.researchgate.net/publication/386875018>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Emilia, D. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. <https://repository.uma.ac.id/handle/123456789/11062>
- Fitriani, & Bazarah, J. (2022). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Vol. 21, Issue 1). 10.31293/pd.v21i1.6236
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hingis, L. R., & Oktariyanda, T. A. (2021). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sambil Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. *Journal PUBLIKA*, 9(1). <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p253-268>
- Ilyasa, H., Jumaidi, & Raudah, S. (2024). Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Paringin Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol. 1 No. 4 (2024). <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/732>
- Karmila. (2024). Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Parepare. <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/8503>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lutfiana, I., & Silalahi, O. (2023). Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Temanggung. *Jurnal Enersia Publika*, 7(1), 72–84. <https://doi.org/10.30588/jep.v7i1.1551>
- Mayunita, S., Wijaya, A. A. M., Suhada, S., & Jahami, J. (2024). Implementation of Mobile Samsat Services in Improving the Quality of Public Services in Bapenda Southeast Sulawesi Province. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 7(2), 755–764. <https://doi.org/10.24815/jr.v7i2.38706>
- Meirinawati, W., Nuryono, H., & Suhartiningsih, W. (2023). Lecturer and Student Satisfaction with the Quality of Management Services at the Learning and Professional Development Institute (LP3) State University of Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 7(2), 76. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v7n2.p76-82>
- Miftahul, & Meirinawati. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Journal PUBLIKA*, 10(2). <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p515-526>
- Moleong, Lexy. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Murdiati, S. (2024). Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Tahunan Dalam Penggunaan Layanan Samsat Keliling. *PERMANA: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 16(Vol. 16, No.2, August 2024), 368–378. <https://doi.org/10.24905/permana.v16i2.388>

- Ningrum, D. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo. *Journal PUBLIKA*, Vol 11 No 2 (2023). <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1809-1822>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Media Sahabat Cendekia*.
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*, UNESA University Press.
- Pasaribu, E., Subiyakto, R., & Kurnianingsih, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, Vol.1, No.2 Mei 2023, 15–30. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v1i2.422>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 22 Ayat (1) tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Pratama M. Rizki. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri).
- Purnamasari, A. C., & Eprilianto, D. F. (2024). Kualitas Pelayanan Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Swasta Melalui Aplikasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK CLOUD) Di Kabupaten Gresik. *Journal PUBLIKA*, 12(2). <https://doi.org/10.26740/publika.v12n2.p481-496>
- Putri Maulidiah, E., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. 2(3).
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Infestasi*, Vol. 9 No. 2 Desember 2013, 137–146. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v9i2.565>
- Sahir, S. hafni. (2022). *Metodologi Penelitian*, KBM Indonesia.
- Saprianti, Y. I. (2023). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Pengelolaan Pendapatan Samsat Kota Pekanbaru.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 6(1), 109. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Setiawan, R. T. P., & Meirinawati. (2019). Strategi Pelayanan Ruang Tunggu Keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya. *Journal PUBLIKA*, 7(1). <https://doi.org/10.26740/publika.v7n1.p%25p>
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Susilowati, & Pangestu, A. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Wilayah Jakarta Utara. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 2023. <https://doi.org/10.59713/projip.v2i2.673>
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Alinea (4)
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34 tentang Prinsip Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Asas-Asas Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Vipriyanti, S., & Meirinawati. (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Journal PUBLIKA*, 9(2). <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p227-240>
- Winarni, A. T., & Pamungkas, S. Y. (2024). Kualitas Pelayanan Samsat Keliling (Studi Kasus Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Blora). *Jurnal Mimbar Administrasi*, 21(1), 119–136. <https://doi.org/10.56444/mia.v21i1.1515>